



■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
YHTEISKUNTATIETEIDEN, LIIKETALOUDEN JA HALLINNON ALA

# MATKUSTAJAVAKUUTUKSIEN KORVAUSEHTOJEN VERTAI- LU

TEKIJÄ: Sini Liutu

Koulutusala			
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala			
Koulutusohjelma			
Liiketalouden koulutusohjelma			
Työn tekijä(t)			
Sini Liutu			
Työn nimi			
Matkustajavakuutuksien korvausehtojen vertailu			
Päiväys	2.5.2017	Sivumäärä/Liitteet	22
Ohjaaja(t)			
Jukka Honkanen, Riitta-Liisa Komulainen			
<p>Suomessa toimii useita vakuutusyhtiöitä, joilla on vakuutusvalikoimassaan tarjolla matkustajavakuutus. Asiaan perehtymättömän henkilön voi olla vaikea ymmärtää vakuutussopimusten ehtoja ja siten myös vakuutuksen kattavuutta, eli mitä vakuutus oikeastaan korvaa vahingon sattuessa.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli vertailla matkustajavakuutuksien korvausehtoja viiden markkinaosuuksiltaan suurimman vakuutusyhtiön pohjalta ja selvittää, miten Suomessa myytävien matkustajavakuutuksien ehdot poikkesivat toisistaan. Vertailu on tehty talvella 2016–2017 käyttäen vakuutusyhtiöiden viimeisimpiä vakuutusehtoja.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä on käytetty kvalitatiivista, eli laadullista menetelmää. Työn lähdeaineistona on käytetty jo olemassa olevaa tietoa vakuutusehdoista, kirjallisuudesta, lainsäädännöstä ja luotettavista internet-lähteistä.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella selvisi, että vakuutusyhtiöiden välillä ei ole suuria eroavaisuuksia vakuutustapahtumien määrittelyssä, mutta korvauslajien sisällä esimerkiksi enimmäiskorvausmäärät saattoivat poiketa toisistaan vakuutusyhtiöstä riippuen. Ehdoiltaan parasta tapaturmavakuutusta ei voida määrittää, mutta tutkimuksen perusteella voi saada hyviä vinkkejä vakuutusten kilpailuttamiseen ja parhaimman matkavakuutuksen valintaan. Jokaisen matkailijan tulee siis itse määritellä omat matkavakuutustarpeensa ja sen mukaan miettiä, mikä vakuutusyhtiö tarjoaa parhaan vakuutusturvan.</p>			
Avainsanat			
Vakuutus, matkustajavakuutus, matkailu, vakuutusehdot, vertailu			

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Sini Liutu			
Title of Thesis Travel insurance coverage comparison			
Date	2.5.2017	Pages/Appendices	22
Supervisor(s) Jukka Honkanen, Riitta-Liisa Komulainen			
<p>Most insurance companies in Finland offer travel insurance policies. It is challenging to compare terms and conditions of the insurance policies and quite often a customer does not have enough time and knowledge to do it well. The purpose of this thesis was to research the travel insurance cover provided by the five largest insurance companies in Finland. The main objective was to investigate to whom an insurance policy is granted and what it covers based on the latest terms and conditions of the policies.</p> <p>The theoretical part of the thesis gives a short review on insurance companies, the concept of insurances and insurance legislation. The thesis is based on insurance policy descriptions, literature, insurance law and reliable electronic sources.</p> <p>The research showed that there are no big differences between the travel insurance policies but still the very few variations can be very crucial depending on a customer's life situation. Every traveller has to know his/her own needs and then find out which company can grant the best cover.</p>			
Keywords Insurance, travel insurance, travelling, terms of insurance, comparison			

# 1 JOHDANTO

Suomessa toimii useita vakuutusyhtiöitä, joilla on vakuutusvalikoimassaan tarjolla matkustajavakuutus. Asiaan perehtymättömän henkilön voi olla vaikea ymmärtää vakuutussopimusten ehtoja ja siten myös vakuutuksen kattavuutta, eli mitä vakuutus oikeastaan korvaa vahingon sattuessa. Harvalla myös on mielenkiintoa tai aikaa ruveta vertailemaan vakuutustuotteita, vaan vakuutus ostetaan itselle jo tutusta vakuutusyhtiöstä tai sieltä, mistä vakuutus on edullisin.

## 1.1 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja rajaus

Opinnäytetyön tarkoituksena on vertailla markkinaosuuksiltaan viiden suurimman eri vakuutusyhtiön matkustajavakuutuksien vakuutusehtoja ja selvittää, millaisia korvauksia niistä on mahdollista saada ja miten eri vakuutusyhtiöiden vakuutukset eroavat toisistaan.

Opinnäytetyöni tutkimusongelmat voidaan rajata neljään kysymykseen:

1. Kenelle matkustajavakuutus myönnetään?
2. Mitä matkustajavakuutus korvaa?
3. Mitä matkustajavakuutus ei korvaa?
4. Miten vakuutusehdot poikkeavat toisistaan?

Ensimmäiseen, toiseen ja kolmanteen tutkimusongelmaan on pyritty löytämään vastaukset vakuutusyhtiöiden matkustajavakuutuksien korvausehtoja vertailemalla. Neljänteen osa-alueeseen on pyritty saamaan vastaus vertailemalla aikaisempien osioiden perusteella tehtyjä havaintoja vakuutusehtojen eroavaisuuksista.

Tutkimus rajataan vapaaehtoisista henkilövakuutuksista matkavakuutukseen, jota tutkitaan vakuutusehtojen perusteella. Matkavakuutus koostuu kahdesta osiosta: Matkustajavakuutuksesta ja matkatavaravakuutuksesta. Vertailuun on valittu matkavakuutuksen tärkein osa - matkustajavakuutus. Matkavakuutusehdoista tutkimuksessa on vertailtu matkasairausten ja -tapaturman hoitokuluturvaa, matkan peruuntumisturvaa, matkan keskeytymisturvaa sekä matkalta myöhästymisen turvaa. Edellä mainitut turvat sisältyvät kaikkiin vertailtaviin matkustajavakuutuksiin.

## 1.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö perustuu kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimusmenetelmään. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedon hankkimista ja tutkimuksissa pyritään tarkastelemaan tutkimuksen kohdetta kokonaisvaltaisesti. Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään saamaan asiasta syvempi ymmärrys ja se perustuu ihmisen jo tekemiin tuotoksiin. Empiirinen aineisto koostuu usein jo julkaistuista teksteistä, kuten aineistoista, muistioista tai pöytäkirjoista. (Pitkäranta 2014, 22)

Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla tutkimuskohdetta voidaan katsoa puolueettoman ulkopuolisen silmin ja tutkimusongelman kysymykset on perusteltu teoriasta käsin. Kvantitatiivinen tutkimustapa ei ole tutkimuksessa mahdollinen, sillä opinnäytetyön tutkimusongelmaa ei voida lainkaan lähestyä määrällisesti.

### 1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö rakentuu johdannosta, kolmesta teorialuvusta, tutkimusosuudesta ja yhteenvedosta. Tutkimuksen alussa kappaleessa kaksi on käyty yleisesti läpi vakuuttamista; siinä keskitytään tarkemmin vakuutusyhtiöihin, mitä vakuutus käytännössä tarkoittaa ja käydään läpi tärkeimmät lainkohdat vakuutuslainsäädännöstä. Kappaleessa kolme on kerrottu tarkemmin matkavakuutuksesta ja kappaleessa neljä paneudutaan suomalaisten matkailuun kotimaassa ja ulkomailla. Kappaleessa viisi on esitelty lyhyesti vertailtavat vakuutusyhtiöt.

Kappale kuusi keskittyy tutkimusosioon. Tutkimuksen tarkoituksena on vertailla matkustajavakuutuksen korvausehtoja. Jotta korvausehtoja voisi vertailla vakuutusyhtiöittäin, on vakuutusehdot purettu korvauslajeittain taulukoihin. Viimeisessä kappaleessa numero seitsemän tutkimustulokset on vedetty yhteen ja purettu tehdyt havainnot.

### 1.4 Tärkeimmät käsitteet

Vakuutusosalalla on käytössä oma sanastonsa, joten opinnäytetyön ymmärrettävyyden kannalta on tärkeää avata oleelliset käsitteet. Käsitteiden avaamisella on tarkoitus selventää tutkimuksen sisältöä. Käsitteitä tullaan käyttämään opinnäytetyössä useasti.

*Matka* kuvaa matkailua matkan lähtöpaikasta tai lähtömaasta käsin. Matka kattaa koko sen ajan, jonka henkilö on pois kotoaan.

*Vakuutuksenottaja* on se, joka on tehnyt vakuutusyhtiön kanssa vakuutussopimuksen. Vakuutuksenottaja on aina merkittynä vakuutuskirjalle.

*Vakuutettu* on se henkilö, jonka hyväksi vakuutus on voimassa.

*Vakuutuskirja* on asiakirja, jossa on kerrottu vakuutussopimuksen keskeinen sisältö ja vakuutettu kohde.

*Vakuutusehdot* ovat sopimuksen perusta. Vakuutusehdoissa on kerrottu, mitä vakuutuksesta korvataan ja mitä rajoituksia siinä on. Vakuutusehtojen perusteella nähdään, millainen vakuutussopimus on solmittu.

## 2 VAKUUTTAMINEN

### 2.1 Vakuutusyhtiöt

Vakuutusyhtiölaki ja EU-direktiivit säätelevät vakuutusyhtiöiden toimintaa. Suomalaisen vakuutusyhtiön on oltava vakuutusmuodoltaan joko vakuutusosakeyhtiö tai keskinäinen vakuutusyhtiö. Keskinäisen vakuutusyhtiön osakkaina toimivat vakuutuksenottajat ja vakuutusosakeyhtiöiden osakkaita ovat osakkeenomistajat. (Rantala ym 2014, 210-211)

Vuoden 2015 lopussa Suomessa on toiminut 55 kotimaista vakuutusyhtiötä. Tästä määrästä 38 yhtiötä oli vahinko- ja jälleenvakuutusyhtiöitä, 11 henkivakuutusyhtiöitä ja 8 työeläkevakuutusyhtiöitä. Ulkomaisien vakuutusyhtiöiden edustustoa toimi Suomessa 14. Näiden kaikkien lisäksi yhteensä 680 ulkomaista yhtiötä oli tehnyt Finanssivalvonnalle ilmoituksen vakuutuspalvelujen tarjoamisesta rajan yli. (Finanssivalvonta 2016, 5)

### 2.2 Vakuutus käsitteenä

Elämään ja toimintaan liittyy aina epävarmuustekijöitä, eli riskejä. Sanalla riski tarkoitetaan vahingonvaaraa, tappionuhkaa tai vahingonuhkaa. Riski on aina sattumanvarainen, eli ei siis ole ennalta arvattavissa, toteutuuko riski vai jääkö se toteutumatta. (Rantala ym 2014, 61-65) Vakuutusten perusideana on, että vakuutuksenantaja ja vakuutuksenottaja pyrkivät jakamaan vahingon aiheuttaman riskin keskenään. Kun vastuu jaetaan suuren yhteisön kesken, riski ei vaaranna kenenkään kantokykyä. (Rantala ym 2014, 69)

Esimerkiksi vakuutuksenottaja vakuuttaa omassa käytössä olevan talonsa kotivakuutuksella täydestä arvostaan, jolloin tulipalon sattuessa vakuutuksenantaja korvaa tulipalosta aiheutuneet vahingot vakuutuksenottajalle ehtojen mukaisesti. Vakuutuksenottaja taas maksaa vakuutuksenantajalle vuosimaksun vakuutuksen sisällön mukaisesti. Vahinkovakuutuksissa on usein mukana myös omavastuu, eli vahingon sattuessa vakuutuksenottaja maksaa lisäksi vakuutuskirjaan merkityn omavastuuosuuden. Vakuutusmaksu vastaa aina riskin suuruutta, eli kalliin rakennuksen vakuutusmaksu on korkeampi, kuin samanlaisen halvemman rakennuksen. Tämänkaltaista vakuutuksenottajan ja vakuutuksenantajan välistä oikeussuhdetta kutsutaan vakuutukseksi. Sopimus, jolla tämä oikeussuhde luodaan, on nimeltään vakuutussopimus. (Rantala ym 2014, 70-73)

### 2.3 Vakuutuslainsäädäntö

Vakuutussopimuslakia sovelletaan vapaaehtoiisiin vakuutuksiin, joita ovat vahinkovakuutukset ja henkilövakuutukset. Matkavakuutusta käsitellään laissa yhdistelmävakuutuksena, eli sen osalta vakuutussopimuslaissa sovelletaan sekä vahinko-, että henkilövakuutuslakia. (Lehtipuro ym. 2010, 130–132.)

### 2.3.1 Vakuutuksenantajan tiedoksiantovelvollisuus

Kuluttajan on saatava tuotteesta riittävät ja oikeat tiedot ennen ostopäätöstä. Vakuutuksen kohdalla tiedoksiantovelvollisuus jopa korostuu, sillä se on aineeton tuote. Vakuutuslain merkittävimpiä säädöksiä onkin, että vakuutuksesta on annettava riittävät ja oikeat tiedot ennen vakuutussopimuksen tekemistä. Jos tiedoksiantovelvollisuus laiminlyödään, vakuutussopimus ei tule voimaan normaalien vakuutusehtojen mukaan, vaan sellaisena, kuin vakuutuksenottajalla oli saamiensa tietojen perusteella ollut aihetta käsittää sopimusta tehtäessä. (Lehtipuro ym. 2010, 136)

Vakuutuksenottajalla on lain mukaisesti annettava tiedot vakuutusmuodoista, vakuutusmaksuista ja vakuutusehdoista. Myös vakuutusturvan olennaisista rajoituksista vakuutuksenottajan on oltava tietoinen ennen sopimuksen solmimista. Mikäli vakuutuksenottaja vetoaa virheellisiin tai harhaanjohtaviin markkinointitietoihin, tulee hänen näyttää toteen, mitä tietoja hän on saanut ja minkä vuoksi hänelle on syntynyt virheellinen käsitys vakuutussopimuksen sisällöstä. (Lehtipuro ym. 2010, 142–147.)

Esimerkki. Vakuutuksenantajan tiedoksiantovelvollisuuden laiminlyönti ja sen seuraukset. (Vakuutuslautakunta 610/99)

"Vakuutettu otti Viron kylpylämatkaa varten matkavakuutuksen pankista. Vakuutusyhtiö ei voinut osoittaa, että se olisi ennen vakuutussopimuksen solmimista antanut vakuutuksenottajalle tietoa vakuutusturvan olennaisista rajoituksista. Vakuutuksenottaja oli saamiensa tietojen perusteella perustellusti voinut päätyä käsitykseen, että vakuutussopimuksessa ei ole rajoituksia, joihin vakuutusyhtiö vetosi kieltäytyessään maksamasta korvausta. Lautakunta viittasi vakuutuslain 5 ja 9 §: iin ja katsoi, että vakuutussopimus oli syntynyt ilman mainittuja rajoituksia."

### 2.3.2 Vakuutuksenantajan vastuun alkaminen ja vakuutuksen voimassaolo

Vakuutuksenantaja voi laatia vakuutussopimuksien myöntösäännöt hyvän vakuutustavan ja vakuutussopimuslain pohjalta, jonka perusteella voidaan joko hyväksyä tai hylätä vakuutushakemuksia. Vapaaehtoisissa vakuutuksissa käytetään tätä sopimusvapaukseksi kutsuttua pääsääntöä. (Lehtipuro ym 2010, 168)

Vakuutussopimuksen synty ja vastuun alkaminen ovat kaksi asiaa, vaikka yleensä vakuutuksenantajan vastuu alkaa silloin, kun sopimus syntyy. Vakuutusyhtiön vastuu alkaa ja vakuutussopimus syntyy, kun tarjoukseen annetaan hyväksyvä vastaus. Jos vakuutusyhtiön lähettämä vakuutuskirja ei vastaa hyväksyttyä tarjousta, vaan sisältää jonkin rajoitusehdon, voidaan tämä katsoa uudeksi tarjoukseksi. Silloin vakuutuksenhakija voi joko hylätä tai hyväksyä uuden tarjouksen ja tällöin sopimus katsotaan syntyneeksi, kun vakuutuksenhakija on suorittanut vakuutusmaksun. (Lehtipuro ym 2010, 171–173.)

### 2.3.3 Vakuutuskorvaus

Korvauksenhakijalla on vuosi aikaa esittää korvausvaatimus vakuutuksenantajalle, kun korvauksenhakija on saanut tietää vakuutuksen voimassaolosta, vakuutustapahtumasta ja siitä aiheutuneesta vahinkoseuraamuksesta. (Rantala ym 2014, 338)

Korvaustilanteessa korvauksenhakija on velvollinen antamaan vakuutuksenantajalle kaikki ne asiakirjat ja tiedot, jotka ovat tarpeellisia vastuun selvittämiseksi. Asiakirjoja ja tietoja tarvitaan selvittämään onko vakuutustapahtuma oikeasti sattunut, kuinka suuri vahinko on syntynyt ja kenelle korvaus kuuluu maksaa. Mikäli korvauksenhakija antaa vakuutuksenantajalle vääriä tai vilpillisiä tietoja, voidaan korvausta alentaa tai ne voidaan evätä kokonaan. (Lehtipuro ym 2010, 208)

Vakuutuksenantajan velvollisuuksiin kuuluu maksaa vakuutussopimuksen mukainen korvaus tai evätä korvaushakemus viimeistään kuukauden kuluttua siitä, kun kaikki tarpeelliset asiakirjat ja tiedot on saatu. Viivästyneestä korvauspäätöksestä on maksettava korkolain mukaista viivästyskorkoa ja mikäli korvauksen määrässä esiintyy epäselvyyttä, on korvauksen riidaton osa maksettava kuukauden määräajassa. (Lehtipuro ym 2010, 212–213)

### 2.3.4 Vakuutussopimuksen päättyminen

Normaalisti vakuutussopimus päättyy, kun ehtojen mukainen vakuutuskausi kuluu umpeen tai vakuutussopimus irtisanotaan. Henkilövakuutuksien osalta vakuutuksenantajan irtisanomisoikeutta on rajoitettu, mutta vakuutuksenottajalla on miltei rajoittamaton irtisanomisoikeus vapaaehtoisten vakuutusten osalta. (Lehtipuro ym 2010, 231)

Vakuutuksenottaja voi irtisanoa vakuutussopimuksen kirjallisesti vakuutuskauden aikana milloin tahansa. Syytä irtisanomiselle ei tarvitse erikseen vakuutusyhtiölle ilmoittaa. Vakuutussopimusta ei voi irtisanoa takautuvasti, vaan vakuutussopimus päättyy, kun ilmoitus irtisanomisesta on annettu tai lähetetty vakuutuksenantajalle. (Lehtipuro ym 2010, 231)

Vakuutuksenantaja voi irtisanoa henkilövakuutuksen vain sopimusrikkotilanteissa. Mikäli vakuutuksenottaja on antanut virheellisiä tietoja tai laiminlyönyt tiedoksiantovelvollisuuttaan niin, että vakuutusta ei olisi lainkaan myönnetty, voidaan tätä pitää edellytyksenä vakuutussopimuksen irtisanomiselle. Vakuutussopimus päättyy aikaisintaan kuukauden kuluttua ja irtisanomisilmoitus on aina lähetettävä kirjallisesti. Mikäli vakuutusmaksu laiminlyödään ja vakuutuksenottaja ei maksa vakuutusmaksua 14 vuorokauden kuluessa irtisanomisilmoituksen lähettämisestä, voidaan vakuutussopimus päättää. (Lehtipuro ym 2010, 233–234)



### 3 MATKAVAKUUTUS

Matkavakuutus on vahingon sattuessa suuri ja arvokas turva. Matkavakuutus voi tuntua turhalta liisä kustannukselta ja tapaturman sattuminen epätodennäköiseltä, mutta vahinkotapauksissa matkavakuutus voi maksaa itsensä moninkertaisena takaisin. Muutaman kymmenen euron maksun sijaan vakuutuksen arvo voikin olla jopa kymmenien tuhansien eurojen ilmainen hoito tai ambulanssilento Suomeen. (TalousSuomi 2014)

Matkavakuutus on suunniteltu matkustajan tarpeiden mukaisesti pääasiassa ulkomaanmatkailuun liittyvien riskien peittämiseksi. Matkavakuutus sisältää kaksi eri vakuutusta: Matkustajavakuutuksen ja matkatavaravakuutuksen. Matkustajavakuutus korvaa tapaturmasta ja äkillisestä sairaudesta aiheutuneet kulut ja matkatavaravakuutus tuo nimensä mukaisesti turvaa matkatavaroille. Lisäksi matkavakuutukseen sisältyy turva matkan peruuntumisen, keskeytymisen ja matkalta myöhästymisen varalta. (Rantala ym 2014, 506–507)

Matkavakuutuksia on tarjolla kahdenlaisia: yhden matkan ajan voimassa olevia kertamatkavakuutuksia tai jatkuvasti voimassa olevia jatkuvia matkavakuutuksia. Mikäli vuodessa tehdään vähintään 2–3 matkaa, jatkuva matkavakuutus tulee useimmiten matkakohtaista vakuutusta edullisemmaksi.

Hätätilanteissa vakuutusyhtiöillä on ympäri vuorokauden toimiva matkahätäpalvelu, johon voi tarvittaessa ottaa yhteyttä. Matkavakuutuskortilla asiakas voi matkalla todentaa voimassa olevan matkavakuutusturvan, jolloin ulkomainen lääkärriasema saa useimmiten laskutettua hoitokulut suoraan vakuutusyhtiöltä. (TalousSuomi 2014)

### 4 SUOMALAISTEN MATKAILU

Vuoden 2016 aikana 91 prosenttia suomalaisista 15–84-vuotiaista teki ainakin yhden yöpymisen sisältävän vapaa-ajan matkan. Yhteensä matkoja tehtiin 4,1 miljoonaa. Luku sisältää kaikki koti- ja ulkomaan vapaa-ajanmatkat, sekä myös mökki- ja vierailumatkat. (Tilastokeskus 2017)

#### 4.1 Matkailu kotimaassa

Kotimaassa tehtiin vuoden 2016 noin 6,4 miljoonaa vapaa-ajan matkaa. Kotimaan vapaa-ajan matkalla tarkoitetaan matkaa, jonka aikana on ainakin kerran käytetty maksullista majoituspalvelua, kuten hotellia, vuokrattua mökkiä tai leirintäaluetta.

Suosikkimatkakohteita kotimaassa maakunnittain olivat Uusimaa, Pirkanmaa ja Pohjois-Pohjanmaa. 18 prosenttia kaikista maksullisen majoituksen matkoista tehtiin Uudellemaalle yhteensä 1,2 miljoonalla matkallaan. 10 prosenttia matkoista kohdistui Pirkanmaalle ja 9 prosenttia Pohjois-Pohjanmaalle. Kaupungeittain suosituimpia kohteita olivat Helsinki, Tampere ja Turku. (Tilastokeskus 2017)

Yön yli kestäneitä ilmaismajoitusmatkoja tehtiin reilut 19 miljoonaa. Ilmaismajoitusmatkoilla tarkoitetaan vapaa-ajan matkoja, jotka suuntautuvat omalle mökille tai vierailumatkoille sukulaisten tai tuttavien luo. Suosituimpia ilmaismajoituksen matkakohteita olivat Uusimaa, Pirkanmaa ja Varsinais-Suomi. (Tilastokeskus 2017)

Yön yli kestäneitä työmatkoja tehtiin kotimaassa yhteensä 3,9 miljoonaa, josta 55 prosenttia kestivät vain yhden yön ja 34 prosenttia kaksi tai kolme yötä. Pääosin kotimaan työmatkat olivat lyhyitä. (Tilastokeskus 2017)

#### 4.2 Matkailu ulkomailla

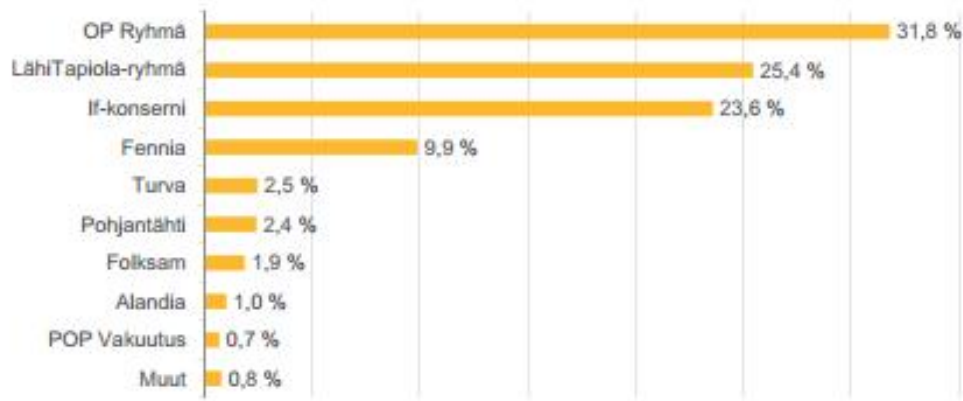
Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan vuoden 2016 aikana suomalaiset tekivät ulkomaille 8,2 miljoonaa erilaista vapaa-ajan matkaa, josta kohdemaassa yöpymisen sisältäneitä matkoja tehtiin 6,1 miljoonaa. Suosituimmat matkakohteet olivat lähinaapurimme Viro ja Ruotsi. Suomalaiset tekivät Viroon 2,4 miljoonaa ja Ruotsiin 1,7 miljoonaa vapaa-ajan matkaa. Viron osuus kaikista vapaa-ajanmatkoista on 29 prosenttia. Kolmanneksi suosituin matkakohde suomalaisten keskuudessa on Espanja, johon matkusti vuoden 2016 aikana yhteensä 750 000 suomalaista. Espanjan matkat sisältävät matkat Manner-Espanjaan, Baleaarien saarille ja Kanariansaarille. (Tilastokeskus 2017)

Suomalaiset tekivät vuoden 2016 aikana lisäksi 3,7 miljoonaa vapaa-ajan risteilyä. Risteilyjen osuus kaikista ulkomaan vapaa-ajan matkoista on 45 prosenttia, joista 99 prosenttia matkoista kohdistui joko Viroon tai Ruotsiin. 3,7 miljoonasta matkasta yhteensä 1,9 miljoonaa matkaa olivat sellaisia, jotka sisälsivät kohdemaassa yöpymisen. Loput 1,8 miljoonaa matkaa tehtiin joko päiväristeilynä tai risteilynä, jossa ei varsinaisesti yövytä kohdemaassa, vaan ainoastaan laivalla. (Tilastokeskus 2017)

Työ- ja kokousmatkoja tehtiin vuoden 2016 aikana 1,8 miljoonaa, joka sisälsi yöpymisen kohdemaassa. Eniten yöpymisen sisältäneitä työmatkoja tehtiin Ruotsiin 340 000 työmatkalla, Viroon 250 000 työmatkalla ja Saksaan 200 000 työmatkalla. Päivämatkoja tehtiin yhteensä 180 000 ja työhön liittyviä risteilyjä 100 000. (Tilastokeskus 2017)

## 5 VERTAILTAVAT VAKUUTUSYHTIÖT

Opinnäytetyöhöni on valittu vertailtavaksi viisi suurinta Suomessa toimivaa vakuutusyhtiötä vahinkovakuutuksen vuoden 2015 markkinaosuuksien mukaan. Vertailtavina yhtiöinä ovat Fennia, If, Lähi-Tapiola, OP ja Turva. (Finanssialan Keskusliitto 2016)



Kuvio 1. Vahinkovakuutusyhtiöiden markkinaosuudet vuonna 2015. (Finanssialan keskusliitto 2016, 8)

### 5.1 Fennia

Fennia on tarjonnut vakuutuspalveluja suomalaisille jo yli 130 vuoden ajan ja sen juuret ulottuvat vuoteen 1882, jolloin Palovakuutusosakeyhtiö Fennia perustettiin. Fennia tarjoaa riskienhallinta-, vakuutus- ja varainhoitopalvelut niin yrityksille, yrittäjille, kuin kotitalouksillekin. Vuoden 2015 lopulla Fenniassa on työskennellyt noin 1000 henkilöä. (Fennia 2017)

Fennia-konserni koostuu kolmesta eri yhtiöstä: vahinkovakuuttamiseen erikoistuneesta vahinkovakuutusyhtiö Fenniasta, vapaaehtoisia säästö-, eläke- ja henkivakuutuksia tarjoavasta Henki-Fenniasta ja varainhoidollisia palveluita tarjoavasta Fennia Varainhoito Oy:stä, joka on aloittanut toimintansa vuonna 2011. (Fennia 2017)

### 5.2 If

If Vahinkovakuutusyhtiön omistaa emoyhtiö Sampo Oyj, joka on osa Sampo-konsernia. Sampo-konsernin liiketoiminta jakautuu kolmeen pääliiketoimintaan: Vahinkovakuutusliiketoiminta, jota harjoittaa If Vahinkovakuutus, henkivakuutusliiketoiminta, josta vastaa Mandatum Life ja pankkitoiminnasta vastaa Nordea Bank, josta Sammon omistusosuus Nordean osakekannasta on yli 20 prosenttia. (Sampo Group 2017)

If on Pohjoismaiden johtava vahinkovakuuttaja, jolla on noin 3,7 miljoona asiakasta. Ifin markkinaosuus Suomessa on 26, Ruotsissa 19, Norjassa 25 ja Tanskassa 5 prosenttia.

Yhteensä Ifin henkilöstömäärä on noin 6 800. Ifin toiminta on jaettu kolmeen liiketoiminta-alueeseen, joita ovat Henkilöasiakkaat, Yritysiasiakkaat ja Suurasiakkaat. Henkilöasiakkaat ovat Ifin suurin liiketoiminta-alue. (If Vahinkovakuutusyhtiö Oy 2017)

### 5.3 LähiTapiola

Lähivakuutuksen juuret ulottuvat aina 1700-luvulle ja Tapiolan 1800-luvulle asti. Lähivakuutus ja Tapiola ilmoittivat yhdistymisestään vuonna 2012 ja yhdistymisen myötä syntyi täysin uusi vakuutusyhtiö – LähiTapiola. Virallisesti LähiTapiola on aloittanut toimintansa 1.1.2013. LähiTapiola-ryhmä on keskinäinen vakuutusyhtiö, eli se on asiakkaidensa omistama finanssitalo. Omistaja-asiakkaita LähiTapiolalla on noin 1,6 miljoonaa. (LähiTapiola 2017)

LähiTapiola-ryhmään kuuluvat alueyhtiöt, LähiTapiola Vahinkovakuutus, LähiTapiola Henkiyhtiö, LähiTapiola Kiinteistövarainhoito ja LähiTapiola Varainhoito. LähiTapiolalla on henkilöstöä noin 3400 ja alueyhtiöiden verkosto koostuu 20 alueellisesta vakuutusyhtiöstä. (LähiTapiola 2017)

### 5.4 OP Ryhmä

Osuuskassojen Keskusrahallainasto on perustettu vuonna 1902, jolloin myös OPn historia lasketaan alkaneeksi. Vuonna 2005 OP-ryhmä nousi Pohjola-Yhtymä Oyj:n pääomistajaksi ja vuonna 2007 finanssiryhmän uudeksi nimeksi julkistettiin OP-Pohjola-ryhmä. Vuonna 2014 OP-Pohjola ryhmä uudisti brändiään ja muutti nimensä myös nykyisin käytössä olevaksi OPksi. (OP Ryhmä 2017)

OP Ryhmä on suurin Suomessa toimiva finanssiryhmä, joka tarjoaa pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalveluiden kokonaisuuden. Ryhmän liiketoiminta on ajettu kolmeen osa-alueeseen: pankkitoiminta, vahinkovakuutus ja varallisuudenhoito. OP Ryhmä muodostuu 180 itsenäisestä ja paikallisesta osuuspankista ja niiden omistamasta keskusyhtiöstä OP Osuuskunnasta tytär- ja lähiyhteisöineen. Yritysmuodoltaan Osuuspankit ovat osuuskuntia. OP Ryhmällä on noin 1,4 miljoonaa asiakasomistajaa. (OP Ryhmä 2017)

OP on johtavassa vahinkovakuuttajan asemassa Suomessa. Vahinkovakuutuksen liiketoiminta-alueita ovat henkilöasiakkaat, yritysiasiakkaat, Baltia sekä terveys- ja hyvinvointipalvelut. (OP Ryhmä 2017)

### 5.5 Turva

Turva on perustettu Tampereella vuonna 1910 palkansaajien ja työväenjärjestöjen toimesta. Vakuutusyhdistys on alkujaan toiminut nimellä Hämeen Työväen Keskinäinen Paloapuyhdistys ja sen päätoimialana ovat olleet työväentalojen palovakuutukset. (Turva 2017)

Yhtiön kotipaikkana on Tampere ja vuoden 2017 alusta henkilöstömäärä on ollut 295. Turvan asiakaskunta koostuu pääasiassa kotitalouksista, yhteisöistä sekä pienistä ja keskisuurista yrityksistä. Turva on Keskinäinen Vakuutusyhtiö, eli asiakkaat – vakuutuksenottajat, omistavat Turvan.

Turvan palveluvalikoima kattaa kaikki vahinkovakuutukset ja lisäksi Turva välittää LähiTapiola-ryhmän vapaaehtoisia henki- ja eläkevakuutuksia. (Turva 2017)

## 6 KORVAUSEHTOJEN VERTAILU

Korvausehtojen vertailu on tehty käyttäen kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Laadullinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, jonka lähtökohtana on todellisten tilanteiden kuvaaminen. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keruu voidaan toteuttaa usein eri tavoin, kuten haastatteleamalla tai havainnoimalla. (Hirsjärvi ym 2002, 155, 157).

Korvausehtojen vertailu perustuu Fennian, Ifin, LähiTapiolan, OPn ja Turvan viimeisimpiin vakuutusehtoihin. Fennian vakuutusehdot ovat olleet voimassa 1.7.2014 lähtien, Ifin 1.1.2017 lähtien, LähiTapiolan 1.1.2017 lähtien, OPn 1.1.2016 lähtien ja Turvan 1.1.2017 lähtien. Eri korvausehdot on eritelty kunkin kappaleen lopussa oleviin taulukoihin korvausluokan mukaisesti.

### 6.1 Yleiset myöntösäännöt

Matkustajavakuutukset voidaan myöntää vakituisesti Suomessa asuville henkilöille syntymästä saakka heti, kun vakuutettava on saanut henkilötunnuksen. Alaikärajaa matkustajavakuutuksen myöntölle ei ole.

Kaikkien vakuutusyhtiöiden osalta yhteisenä rajoitusehtona on yläikäraja, jonka jälkeen vakuutus päättyy automaattisesti ehtojen mukaisesti määräikäisenä. Vakuutus ei välttämättä lopu heti vakuutetun määräiän tullessa täyteen, vaan yleensä matkustajavakuutus on voimassa ehtojen mukaisesti kuluvan vakuutuskauden loppuun.

Vakuutetun ikä ja matkan kesto vaikuttavat terveys selvityksen edellytettävyyteen. LähiTapiola ei vaadi matkustajavakuutuksen osalta terveys selvitystä lainkaan, vaan vakuutus myönnetään kaikille yleiset myöntösäännöt täyttävälle henkilölle. If oli vertailussa terveys selvityksen osalta vaativin vakuutusyhtiö, sillä Ifillä terveys selvitys vaaditaan kaikilta, jotka ovat jo eläkkeellä tai matkan kesto on yli 45 vuorokautta.

Vakuutuksien myöntö- ja päättymisiä, sekä terveys selvityksen vaadittavuus on listattu myös liitteenä olevassa kuviossa numero 2.

VAKUUTUSYHTIÖ	Turvan myöntämisikä	Turvan päättymisikä	Vaaditaanko terveys selvitys?
Fennia	0-69	Ei päättymisikärajaa	Ei
If	75-vuotiaaksi asti	90	Vaaditaan, jos a) matka kestää yli 45vrk b) on eläkkeellä
LähiTapiola	0-99	100	Ei
OP	0-100	100	Vaaditaan, jos a) haetaan jatkuvasti voimassa olevaa turvaa yli 120vrk tai yli 179vrk turvaa yksittäiselle matkalle b) vakuutettu on yli 79-vuotias
Turva	0-69	69	Vaaditaan, jos matkan kokonaiskesto ylittää 3 kuukautta

Kuvio 2. Matkavakuutuksen yleiset myöntösäännöt

## 6.2 Matkustajavakuutuksessa vakuutetut

Yleensä matkustajavakuutuksessa mukana matkustaa vakuutetun kanssa ilmaisvakuutettuina myös tietyin edellytyksin muita henkilöitä, kuten liitteenä olevan kuvion numero 3 perusteella voidaan havaita. Yleisimmin matkustajavakuutuksessa mukana ilmaisvakuutettuina matkustaa vanhempiansa mukana matkustavat lapset.

LähiTapiolan osalta matkustajavakuutuksen ilmaisvakuutetut olivat kattavimmat: mukana ilmaisvakuutettuina matkustaa alle 18-vuotiaat lapset, lapsenlapset, sisarukset, sisarpuolet ja samassa taloudessa vakinaisesti asuvat muut kuin omat lapset. OP:n osalta vakuutettujen ominaisuus oli huonoin, sillä jatkuva matkustajavakuutus on henkilökohtainen ja jokainen perheenjäsen on turvattava omalla vakuutuksella.

VAKUUTUSYHTIÖ	Vakuutetut
Fennia	Matkustajavakuutus joko yhdelle henkilölle tai koko perheelle. Kun vakuutus on otettu perheelle, vakuutettuina ovat vakuutuksenottajan tai muun nimetyn vakuutetun lisäksi ne henkilöt, jotka kunkin matkan alkamishetkellä asuvat vakinaisesti vakuutuksenottajan kanssa samassa taloudessa.
If	Vanhempansa mukana matkustavat alle 20-vuotiaat lapset ovat vakuutettuina vanhempansa matkustajaturvalla.
LähiTapiola	Vakuutus kirjaan merkitty henkilö ja alle 18-vuotiaat lapset, lapsenlapset, sisarukset, sisarpuolet ja samassa taloudessa vakinaisesti asuvat muut kuin omat lapset.
OP	Vakuutettuina ovat vakuutus kirjassa mainitut henkilöt.
Turva	Matkustajavakuutuksessa vakuutettuina ovat myös alle 16-vuotiaat, vakuutus kirjassa merkityn aikuisen vakuutetun mukana matkustavat omat lapset sekä vakuutetun kanssa vakinaisesti samassa taloudessa asuvat lapset.

Kuvio 3. Matkustajavakuutuksessa vakuutetut

## 6.3 Voimassaoloaika

Kuten liitteenä olevan kuvion 4 perusteella voidaan todeta, matkustajavakuutuksen voimassaoloaika oli useimmissa vakuutusyhtiöissä kiinteä, mutta OP:n ja Turvan asiakkaiden osalta asiakas voi itse valita mieluisan matkustajavakuutuksen keston. Jos matkan kesto ylittää päävakuutuksen voimassaoloajan, matkustajavakuutusta voi jatkaa lisäsopimuksesta ja – maksusta. Näissä tilanteissa asiakkaan on aina oltava itse yhteydessä vakuutusyhtiönsä lisäsopimuksen solmimiseksi.

Vakuutuksen voimassaoloajassa oli jokaisen vakuutusyhtiön kohdalla rajoitus. Yhtäjaksoisen ulkomailla oleskelun tai matkan ei katsota katkeavan kotimaassa käynnin vuoksi, jos tarkoituksena on palata samaan matkakohteeseen. Fennia oli ainut vakuutusyhtiö, joka ei ollut vakuutusehdoissaan määritellyt, milloin matkan keston katsotaan katkeavan tilapäisen Suomessa käynnin vuoksi, joten oletetaan, että tilanteet katsotaan aina tapauskohtaisesti.

VAKUUTUSYHTIÖ	Voimassaoloaika	Muut rajoitusehdot
Fennia	3kk	Yhtäjaksoisen ulkomailla oleskelun ei katsota katkenneen tilapäisten Suomessa käyntien vuoksi.
If	45vrk	Yhtäjaksoisen matkan tai oleskelun ulkomailla ei katsota katkeavan alle 14 vuorokauden mittaisen kotimaassa käynnin vuoksi, mikäli tarkoitus on palata samaan matkakohteeseen.
LähiTapiola	3kk	Yhtäjaksoisen matkan tai oleskelun ulkomailla ei katsota katkeavan alle 14 vuorokauden mittaisen kotimaassa käynnin vuoksi, mikäli tarkoitus on palata samaan matkakohteeseen.
OP	45/90/120/150/180vrk	Alkaneen ulkomaanmatkan tai ulkomailla oleskelun ei katsota katkeavan katkeavan alle 30 vuorokauden mittaisen kotimaassa käyntisi vuoksi, jos se matka, jolta olet palannut, on kestänyt yhtä- jaksoisesti 3 kuukautta ja tarkoituksesi on palata samaan matkakohteeseen
Turva	45vrk/3kk	Yhtäjaksoisen matkan tai oleskelun ulkomailla ei katsota katkeavan alle 14 vuorokauden mittaisen kotimaassa käynnin vuoksi, jos tarkoitus on palata samaan matkakohteeseen.

Kuvio 4. Matkavakuutuksen voimassaoloaika matkalla

#### 6.4 Matkasairauden ja -tapaturman hoitokuluturva

Matkasairauden ja – tapaturman hoitokuluja korvataan ilman euromääristä ylärajaa ja omavastuuta vakuutusyhtiöstä riippumatta.

##### 6.4.1 Matkasairaus

Matkasairauden määritelmä on jokaisessa vertailtavassa vakuutusyhtiössä ehtojen mukaisesti sama, kuten taulukosta numero 4 voidaan todeta. Matkasairaudella tarkoitetaan matkan aikana alkanutta sairautta, joka vaatii lääkärinhoitoa ja jonka ensioireet ovat alkaneet matkan aikana.

VAKUUTUSYHTIÖ	Matkasairauden määritelmä
Fennia	Matkasairaus on matkan aikana alkanut, odottamaton ja äkillinen sairastuminen, joka on edellyttänyt välitöntä lääkärinhoitoa tai jonka lääketieteellisen kokemuksen mukaan muutoin on katsottava saaneen alkunsa matkan aikana.
If	Matkasairaus on sellainen lääkärinhoitoa vaativa sairaus, josta on ilmennyt selviä oireita vasta matkan aikana tai jonka yleisesti hyväksytyn lääketieteellisen käsityksen mukaan muuten on katsottava saaneen alkunsa matkan aikana
LähiTapiola	Matkasairaus on odottamaton ja äkillinen lääkärinhoitoa vaativa sairaus, jonka ensioireet ovat ilmenneet matkan aikana ja jonka yleisen lääketieteellisen kokemuksen mukaan on katsottava saaneen alkunsa matkan aikana.
OP	Matkasairaus on sellainen lääkärinhoitoa vaatinut sairaus, joka on alkanut tai jonka ensioireet ovat alkaneet matkan aikana avakuutusturvan voimassa ollessa.
Turva	Matkasairaus on sellainen odottamaton ja äkillinen lääkärinhoitoa vaatinut sairaus, joka lääketieteellisen kokemuksen mukaan on saanut alkunsa matkan aikana.

Kuvio 5. Matkasairauden määritelmä

### 6.4.2 Matkatapaturma

Matkatapaturman määritelmä ei vakuutusehtojen mukaisesti poikkea vakuutusyhtiöstä riippumatta, kuten kuvion numero 6 perusteella voidaan todeta. Matkatapaturma on äkillinen ja ulkoisesta syystä tapahtuva, joka aiheuttaa vakuutetulle ruumiinvamman hänen sitä tahtomatta.

Tapaturmana korvataan myös vakuutetun tahtomatta sattunut

- hukkuminen
- kaasumyrkytys
- lämpöhalvaus
- auringonpistos
- paleltuminen
- erehdyksessä nautitun aineen aiheuttama myrkytys
- kaasumyrkytys
- paineen huomattavasta vaihtelusta aiheutunut vamma

Muiden tapaturmana korvattavien tapahtumien osalta ehdot ovat identtiset vakuutusyhtiöstä riippumatta.

VAKUUTUSYHTIÖ	Matkatapaturman määritelmä
Fennia	Matkatapaturma on äkillinen, ulkoinen, ruumiin vamman aiheuttava odottamaton tapahtuma, joka sattuu vakuutetun tahtomatta.
If	Matkatapaturma on äkillinen, ulkoinen, ruumiinvamman aiheuttava odottamaton tapahtuma, joka sattuu vakuutetun tahtomatta.
LähiTapiola	Matkatapaturmalla tarkoitetaan matkalla sattunutta äkillistä tapahtumaa, joka sattuu turvan voimassa ollessa, johtuu ulkoisesta syystä ja aiheuttaa vakuutetulle ruumiinvamman hänen sitä tahtomatta.
OP	Matkatapaturma on äkillinen, ulkoinen ja ruumiinvamman aiheuttava tapahtuma, joka sattuu vakuutetun tahtomatta matkalla vakuutusturvan voimassa ollessa.
Turva	Matkatapaturmalla tarkoitetaan matkalla sattunutta äkillistä tapahtumaa, joka johtuu ulkoisesta syystä ja aiheuttaa vakuutetulle ruumiinvamman hänen sitä tahtomatta.

Kuvio 6. Matkatapaturman määritelmä

### 6.4.3 Matkasairautena ja – tapaturmana korvattavat tapahtumat

Jokaisen vertailtavan vakuutusyhtiön osalta matkasairautena ja -tapaturmana korvataan lääkärin tai muun ammattihenkilön määräämät tutkimukset ja hoitotoimenpiteet, fysioterapian, sairaankuljetus kotimaahan ja lääkevalmisteet, jotka lääkäri on määrännyt hoidoksi, ensiapuluonteinen hoito hammassärkyyn ja hoitoon liittyvät välttämättömät, kohtuulliset ja tarpeelliset matkakulut.

Sairaankuljetuksen osalta kotimaahan on kuitenkin rajoituksia ja kroonisten sairauksien osalta matkakohteessa korvataan vain ensiapuluonteinen hoito ja erikoiskuljetuksia kotimaahan ei järjestetä.



Hammasvamman ja äkillisen hammassäryn aiheuttamat hoitokulut korvataan vakuutusyhtiökohtaisesti tiettyyn euromäärään saakka ja korvattavuuden edellytyksenä on, että särky on alkanut ja hoito annettu matkan aikana.

LähiTapiola oli ainoana vakuutusyhtiönä maininnut erikseen matkasairauden ja – tapaturman hoitokuluturvan korvaavan myös sidetarpeet. Fennia oli vakuutusyhtiöistä ainoa, joka ei matkavakuutusehdoissaan maininnut korvaavansa matkustajavakuutuksesta sairaalan hoitopäivämaksuja. Muiden vakuutusyhtiöiden matkustajavakuutuksesta sairaalan hoitopäivämaksut ovat korvattavia kuluja.

OP ja LähiTapiola korvaavat matkustajavakuutuksesta matkatapaturmavamman vaatiman kosmeettisen tai plastiikkakirurgisen hoidon vammat. Korvauksen edellytyksenä on, että vakuutusyhtiö hyväksyy etukäteen hoidon kustannukset.

Fennia, LähiTapiola ja OP korvaavat matkustajavakuutuksesta vamman vuoksi määrätyn ensimmäinen ortopedisen tuen tai sidoksen. Fennia, If ja OP korvaavat myös välttämättömiä puhelinkuluja ulkomailla, jotka liittyvät vahingon hoitoon. Mikäli tapaturman vuoksi tarvitaan kyynär- tai kainalosauvoja, vuokrauskulut korvataan Fennian ja OP:n vakuutuksesta.

Raskaana olevien matkustajien osalta LähiTapiolan matkustajavakuutus on paras vaihtoehto, sillä ennen raskausviikkoa 29 syntyneet, raskauden tilasta aiheutuneet ensiapuluonteiset hoitokulut. Muiden vakuutusyhtiöiden osalta matkustajavakuutuksessa oli rajoituksena, että matkustajavakuutuksesta ei korvata vakuutetun raskauden tilasta aiheutunutta hoitoa tai tutkimuksia. Turva oli vakuutusyhtiönä ainoa, jonka vakuutusehdoissa oli mainittu korvattavina kuluina alkuperäisinä toimitettujen, korvauskäsittelyä varten tarpeellisten lääkärinlausuntojen kustannukset.

Vakuutusyhtiö	Matkasairautena ja -tapaturmana korvataan:												
	Lääkärin tai muun ammattihenkilön määräämät tutkimukset ja hoitotoimenpiteet												
	Hoitoon liittyvät välttämättömät, kohtuulliset ja tarpeelliset matkakulut												
	Sidetarpeet												
	Sairaalan hoitopäivämaksut												
	Fysioterapia												
	Etukäteen hyväksytyt matkatapaturmavamman vaatiman kosmeettisen tai plastiikkakirurgisen hoidon vammat												
	Vamman vuoksi määrätty ensimmäinen ortopedinen tuki tai sidos												
	Ensiapuhoito hammassärkyyn												
	Sairaankuljetus kotimaahan												
	Lääkevalmisteet, jotka lääkäri on määrännyt hoidoksi												
	Vahingon hoitoon liittyvät välttämättömät puhelinkulut ulkomailla												
	Kyynär- tai kainalosauvojen vuokrauskulut												
	Ennen raskausviikkoa 29 syntyneet, raskauden tilasta aiheutuneet ensiapuluonteiset hoitokulut												
	Alkuperäisinä toimitettujen, korvauskäsittelyä varten tarpeellisten lääkärinlausuntojen kustannukset												
Fennia	x	x			x		x	x	x	x	x	x	
If	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x		x
LähiTapiola	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
OP	x	x		x	x		x	x	x	x	x	x	
Turva	x	x		x	x	x		x	x	x			x

Kuvio 7. Matkasairautena ja – tapaturmana korvattavat kulut

## 6.5 Matkan peruuntuminen

Matkan peruuntumisella tarkoitetaan Suomesta matkalle lähdön estymistä. Matkan peruuntuminen korvataan, jos se on aiheutunut

- vakuutetun tai vakuutetun lähiomaisen äkillisestä ja odottamattomasta sairastumisesta tai vakavasta tapaturmasta tai kuolemasta
- vakuutetun Suomessa olevaan omaisuuteen kohdistuneesta odottamattomasta ja merkittävästä aineellisesta vahingosta

Matkan peruuntumisen määritelmä on sama vakuutusyhtiöstä riippumatta.

### 6.5.1 Matkan peruuntumisen kulut

Matkan peruuntumisen kuluja korvataan kuvion 8 mukaisesti ja matkan peruuntumisen osalta korvausehdoissa esiintyy eroavaisuuksia vakuutusyhtiöiden välillä. OPn vakuutuksen osalta matkan peruuntumisturvassa on mahdollinen omavastuu, joka ilmenee vakuutetun vakuutuskirjalta. Muiden vakuutusyhtiöiden osalta matkan peruuntumisturva on omavastuuton.

Mikäli kyseessä ei ole valmismatkalain mukainen matka, LähiTapiola ja Turva korvaavat matkan peruuntumiskuluja enintään 5000 euroa matkaa ja vakuutettua kohden. Ifin matkustajavakuutuksessa enimmäiskorvausmäärä on 3000 euroa. Fennia ei ehdoissaan määritellyt tarkemmin matkan peruuntumisturvan enimmäiskorvausmäärää ja OPn vakuutuksen osalta enimmäiskorvausmäärä on mainittuna vakuutetun vakuutuskirjalla.

VAKUUTUSYHTIÖ	
Fennia	Korvataan ainoastaan ne välittömät kulut, joista vakuutettu on matkanjärjestäjän tai palveluntarjoajan matka- tai sopimusehtojen mukaan vastuussa.
If	Pakettimatkan peruuntumisessa korvataan yleisten valmismatkaehtojen mukaisesti toimistokulut. Yleisissä valmismatkaehdoissa tarkoitetun erityisehtojen mukaisen matkan peruuntumisessa korvataan kohtuulliset kulut enintään 500 euroon asti ja sen ylittävältä osalta enintään 25%. Mikäli kyseessä ei ole valmismatkalain mukainen matka, kustannuksia korvataan enintään 3000 euroon asti yhtä matkaa ja vakuutettua kohti.
LähiTapiola	Jos kyseessä ei ole valmismatkalain mukainen matka, korvauksena maksetaan se osuus ennen matkan alkamista maksetun matkan hinnasta, jota matkanjärjestäjä, kuljetusyhtiö tai muu palveluntuottaja ei matka- tai muiden ehtojensa mukaan hyvittä vakuutetulle. Korvausta matkan peruuntumisesta maksetaan enintään 5000 euroa matkaa ja vakuutettua kohden.
OP	Kuluja korvataan yhteensä enintään vakuutuskirjaan merkitty enimmäiskorvaus peruuntunutta matkaa kohti. Kuluja korvataan sen Enimmäiskorvauksen mukaan, joka oli voimassa, kun peruuntumisen syy ilmeni. Korvattavista kuluista vähennetään matkaa kohti se vakuutuskirjassa mainittu omavastuu, joka oli voimassa, kun peruuntumisen syy ilmeni.
Turva	Korvauksena matkan peruuntumisesta maksetaan se osuus ennen matkan alkamista maksetun matkan hinnasta, jota matkanjärjestäjä ei valmismatkalain mukaan hyvittä vakuutetulle. Mikäli kyseessä ei ole valmismatkalain mukainen matka, korvauksena maksetaan se osuus ennen matkan alkamista maksetun matkan hinnasta, jota matkanjärjestäjä ei matkaehtojensa mukaan hyvittä vakuutetulle. Korvausta matkan peruuntumisesta maksetaan enintään 5000 euroa matkaa ja vakuutettua kohden.

Kuvio 8. Matkan peruuntumisena korvattavat kulut

Kuvion 9 perusteella If, LähiTapiola ja Turva olivat eritelleet vakuutusehdoissaan enimmäiskorvausmäärän vuorokausikohtaisesti ja enimmäisajan, jonka perusteella korvauksia maksetaan. OPn ja Fennian vakuutusehdoissa ei ollut tarkkaa määritelmää.

Matkan peruuntumisturvasta korvataan myös vakuutetun etukäteen maksetut ja käyttämättä jääneet retket ja matkat Ifin, LähiTapiolan ja Turvan matkustajavakuutuksen osalta tiettyyn enimmäiskorvausmäärään saakka. OP ja Fennia eivät korvaa etukäteen maksettuja ja käyttämättä jääneitä retkiä ja matkoja.

VAKUUTUSYHTIÖ	Etukäteen maksetut ja käyttämättä jääneet retket ja matkat	Korvaus menetetyistä matkapäivistä
Fennia	ei	Niin suuri osa ennen matkan alkamista maksetuista välittömien matkakulujen yhteismäärästä kuin menetettyjen matkapäivien ja kaikkien matkapäivien välinen suhde osoittaa
If	1 000 €	80€/vuorokausi max. 45vrk
LähiTapiola	1700€/vakuutettu	50€ / menetetty matkapäivä max. 45vrk
OP	ei	Kuluja korvataan enintään vakuutus kirjassa kerrotulta ajalta tapaturman sattumisesta taikka ajalta sairauden tai hoidon alkamisesta.
Turva	1 000 €	50€ / menetetty matkapäivä max. 45vrk

Kuvio 9. Matkan peruuntumisturvan korvattavien kulujen enimmäiskorvausmäärä

## 6.6 Matkan keskeytyminen

Matkan keskeytyksellä tarkoitetaan sitä, että Suomesta alkanut matka muuttuu pakottavasti

- vakuutetun vakavan matkasairauden tai tapaturman vuoksi
- lähiomaisen kuoleman, vakavan tapaturman tai vakavan, odottamattoman ja äkillisen sairastumisen vuoksi
- vakuutetun Suomessa olevaan omaisuuteen kohdistunut odottamaton ja merkittävä taloudellinen vahinko, joka pakottavasti edellyttää vakuutetun läsnäoloa vahinkopaikalla

### 6.6.1 Matkan keskeytymisen kulut

Vaikka matkan keskeytymisen korvausmäärä on jokaisessa vakuutusyhtiössä sama, matkan keskeytymisen kulut vaihtelevat vakuutusyhtiöstä riippuen, kuten kuvion 10 perusteella voidaan todeta.

Jokaisen vakuutusyhtiön osalta korvauksena maksetaan vakuutetun paluusta takaisin kotipaikkakunnalle tai matkan jatkamisesta alkuperäisen matkasuunnitelman mukaisesti aiheutuvat välttämättömän ylimääräiset matka- ja majoituskustannukset.

OPn matkustajavakuutus oli vertailussa ainoa, joka ei korvannut kohtuullisia matkakustannuksia uudesta menomatkasta matkakohteeseen, jos tämä olisi välttämättömästä opintojen tai työsuhteen jatkumisen vuoksi. OPn matkustajavakuutuksesta ei myöskään ainoana vakuutuksena korvannut menetettyjä matkapäiviä, jos vakuutetun lomamatka on keskeytynyt vakuutetun ennenaikaisen matkalta paluun tai vakuutetun yhtäjaksoisesti yli vuorokauden kestävästä sairaalahoidon vuoksi.

Kuten matkan peruuntumisturvan osalta, If, LähiTapiola ja Turva olivat ainoat vakuutusyhtiöt, jotka korvaavat etukäteen maksetut matkat ja retket, jotka ovat matkakohteessa jääneet käyttämättä matkan keskeytymisen vuoksi.

If ja LähiTapiola korvasivat myös mukana matkustavan huoltajan matkan keskeytymisestä aiheutuvat ylimääräiset matka- ja majoituskustannukset, jos vakuutettu on alle 18-vuotias ja matkan keskeytyminen on aiheutunut vakuutetun matkatapaturmasta tai – sairaudesta. If ei kuitenkaan korvaa lähiomaisen välttämättömiä matka- ja majoituskustannuksia vakuutetun luokse ja takaisin, tai kanssamatkustajan lisämatka- ja majoituskustannuksia, mikäli vakuutettu on hengenvaarallisessa tilassa eikä häntä voida kuljettaa kotimaahan. Myöskään Fennian matkustajavakuutus ei korvaa tämänkaltaisessa vakuutustapahtumassa kuluja.

Vakuutusyhtiö	Korvauksena maksetaan:					
	Vakuutetun paluusta takaisin kotipaikkakunnalle tai matkan jatkamisesta alkuperäisen matkasuunnitelman mukaisesti aiheutuvat välttämättömät ylimääräiset matka- ja majoituskustannukset					
	Vakuutusyhtiön hyväksymät kohtuulliset matkakustannukset uudesta menomatkasta matkakohteeseen, jos tämä on vakuutuksen voimassaoloaikana välttämätön opintojen tai työsuhteen jatkumisen vuoksi					
	Vakuutetun etukäteen maksamat matkan aikana käyttämättä jääneet palvelut ja retket kohteessa					
	Mukana matkustavalle huoltajalle matkan keskeytymisestä aiheutuvat ylimääräiset matka- ja majoituskustannukset, jos vakuutettu on alle 18-vuotias ja jos matkan keskeytyminen on aiheutunut vakuutetun matkatapaturmasta tai -sairaudesta.					
	Vakuutusyhtiön etukäteen hyväksymät yhden lähiomaisen välttämättömät matka- ja majoituskustannukset vakuutetun luokse ja takaisin tai yhdelle					
	Yhdelle kanssamatkustajalle lisämatka ja -majoituskustannukset, mikäli vakuutettu on hengenvaarallisessa tilassa eikä häntä voida kuljettaa kotimaahan					
	Korvaus menetetyistä matkapäivistä, jos vakuutetun lomamatka on keskeytynyt vakuutetun ennakoidun matkalla paluun tai vakuutetun yhtäjaksoisesti yli vuorokauden kestävästä sairaalahoidon vuoksi					
Fennia	x	x				x
If	x	x	x	x		x
LähiTapiola	x	x	x	x	x	x
OP	x				x	
Turva	x	x	x		x	x

Kuvio 10. Matkan keskeytymisturvan korvaavuus

## 6.7 Matkalta myöhästyminen

Matkalta myöhästymisellä tarkoitetaan sitä, että vakuutettu ei ehdi alkuperäisen matkasuunnitelmansa mukaisesti etukäteen varatulle lento-, laiva-, juna- tai linja-autojatkoyhteydelle meno- tai paluumatkalla.

Myöhästyminen korvataan, kun sen syynä on vakuutetun matkallaan käyttämää

- yleistä kulkuneuvoa kohdannut sääeste, tekninen vika, liikennevahinko, luonnonmullistus tai riikollinen teko tai
- vakuutetun käyttämä moottorikäyttöinen ajoneuvo on osallisena liikennevahingossa

Matkalta myöhästymisen turvan määritelmä on vakuutusehdoissa sama jokaisessa vertailtavassa vakuutusyhtiössä.



### 6.7.2 Myöhästymisturvan korvattavat kulut

Fennian, Ifin, LähiTapiolan ja Turvan matkustajavakuutusehdoissa oli määritelty, että myöhästymisen johdosta korvataan enintään alkuperäisen matkan hinta. Kuitenkin Fennian, LähiTapiolan ja Turvan vakuutuksesta myöhästymisen johdosta korvataan kuluja enintään 2000 euroa matkaa ja vakuutettua kohden, vaikka alkuperäisen matkan hinta olisi ollut kalliimpi. Ifin matkustajavakuutusehdoissa ei ollut määritelty euromääräistä ylärajaa.

OP:n vakuutuksessa matkalta myöhästymisen kuluja korvataan vakuutuskirjaan enintään vakuutuskirjaan merkitty enimmäiskorvausmäärä myöhästymisen aiheuttanutta tapahtumaa kohden.

Fennian, Ifin, LähiTapiolan ja Turvan matkalta myöhästymisen kuluja korvataan ilman omavastuuta. OP:n vakuutuksen osalta korvattavista kuluista vähennetään vakuutuskirjassa mainittu omavastuu.

VAKUUTUSYHTIÖ		
Fennia		Myöhästymisen johdosta korvataan enintään alkuperäisen matkan hinta siltä osin, kun matka on peruuntunut/myöhästynyt, kuitenkin enintään 2000 euroa.
If		Ylimääräisinä kuluina maksetaan enintään alkuperäisen matkan hinta. Korvattavia ovat vain sellaiset myöhästymiskulut, jotka vakuutettu on itse maksamaan.
LähiTapiola		Korvausta myöhästymisestä maksetaan enintään 2000 euroa matkaa ja vakuutettua kohden. Jos vakuutettu joutuu myöhästymisen vuoksi odottamaan yli kuusi tuntia korvauksia maksetaan 30 euroa kultakin jokaiselta alkaneelta kuuden tunnin ajanjaksolta. Korvausta maksetaan enintään 300 euroa.
OP		Kuluja korvataan yhteensä enintään vakuutuskirjaan merkitty enimmäiskorvaus myöhästymisen aiheuttanutta tapahtumaa kohden. Kuluja korvataan sen enimmäiskorvauksen mukaan, joka oli voimassa, kun myöhästymisen aiheuttanut syy ilmeni. Korvattavista kuluista vähennetään se vakuutuskirjassa mainittu omavastuu, joka oli voimassa, kun myöhästymisen syy ilmeni.
Turva		Korvausta myöhästymisestä maksetaan enintään 2000 euroa matkaa ja vakuutettua kohden. Jos vakuutettu joutuu myöhästymisen vuoksi odottamaan yli kuusi tuntia korvauksia maksetaan 30 euroa kultakin jokaiselta alkaneelta kuuden tunnin ajanjaksolta. Korvausta maksetaan enintään 300 euroa.

Kuvio 12. Matkan myöhästymisturvan enimmäiskorvausmäärät

## 7 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Suomen markkinoiden viiden suurimman vakuutusyhtiön matkustajavakuutusehtoja. Vuonna 2015 Finanssialan Keskusliiton julkaiseman vakuutusyhtiöiden tulokatsauksen mukaan suurimpia vakuutusyhtiöitä markkinaosuuksiltaan olivat OP Ryhmä (31,8 %), LähiTapiola-ryhmä (25,4 %), If-konserni (23,6 %), Fennia (9,9 %) ja Turva (2,5 %).

Tutkimusongelmana oli selvittää matkustajavakuutuksen korvaavuutta tarkemmin vertailemalla vakuutusyhtiöiden kesken kenelle matkustajavakuutus myönnetään, mitä matkustajavakuutus korvaa ja mitä se ei korvaa ja miten eri vakuutusyhtiöiden matkustajavakuutusehdot poikkeavat toisistaan.

Tutkimus on toteutettu kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimusaineistona on käytetty kunkin vakuutusyhtiön internet-sivuilta julkisesti saatavilla olevia matkustajavakuutusehtojen viimeisimpiä versioita. Tutkimuksessa on vertailtu matkustajavakuutuksien korvaavuutta matkasairauksien ja –tapaturmien osalta, matkan peruuntumisturvaa, matkan keskeytymisturvaa ja matkalta myöhästymisen turvaa. Tutkimustuloksien ymmärtämistä helpottamaan on laadittu Excel-taulukot, jonka pohjalta vertailu onnistui sujuvasti.

Matkustajavakuutuksien vakuutusehdot ja esitteet olivat helposti löydettävissä kunkin vertailtavan vakuutusyhtiön internet-sivustolla. Vakuutusehtojen yleiset ehtokohdat olivat muodollisesti erittäin samankaltaisia ja korvattavat vakuutustapahtumat on määritelty samalla tavalla vakuutusyhtiöstä riippumatta. Eroavaisuudet vakuutustuotteissa ilmeni korvauslajien sisällä. Tehdyn tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että korvausehtojen määritelmät olivat eri yhtiöiden kesken samankaltaisia.

Fennian matkustajavakuutus oli ainoa, jossa ei oltu määritelty turvan päättymisikää, eikä terveystestivälystä vakuutuksen myöntöön vaadittu. Turvan matkustajavakuutus päättyi sen vakuutuskauden lopussa, jonka aikana vakuutettu täyttää 69-vuotta. Muilla vakuutusyhtiöillä vakuutuksen voimassaoloaika oli yli 20 vuotta suurempi.

LähiTapiolan matkustajavakuutus oli kattavin mukana matkustavien ilmaisvakuutettujen osalta. OP:n vakuutus oli ehdoiltaan tiukin, sillä vakuutettuina olivat vain vakuutuskirjassa mainitut henkilöt ja kaikki matkalle lähtijät tarvitset omat matkustajavakuutuksen.

OP:n matkustajavakuutuksen voimassaoloaika ulkomailla oli laajin, sillä vakuutuksen voi saada yhtäjaksoisesti jopa 180 vuorokauden ajalle. Vakuutusyhtiöt voivat laajentaa matkustajavakuutuksiaan myös yli normaalin voimassaoloajan, mutta se vaatii lisäsopimuksen ja -maksun.

Matkasairauden ja -tapaturman määritelmä oli jokaisessa vakuutusyhtiössä samanlainen, eikä niissä eronnut poikkeavuuksia. Matkasairautena ja -tapaturmana korvattavat hoitokulut kuitenkin poikkesivat vakuutusyhtiöiden välillä. Korvattavien kulujen perusteella ei voida luokitella parasta tai huonointa vakuutusyhtiötä, sillä se on riippuvainen matkustajan tarpeesta.

Matkan peruuntumisen, keskeytymisen ja myöhästymisen turvien määritelmät olivat yhtäläiset jokaisessa vakuutusyhtiössä. OP oli vakuutusyhtiöistä ainoa, jolla oli peruuntumisturvan osalta mainittuna omavastuu. Matkan peruuntumisena korvattavien kulujen osalta ei voida valita parasta tai huonointa vakuutusyhtiötä, sillä ehtojen paremmuus on riippuvainen matkustajan tarpeesta. Esimerkiksi toiset matkaajat suosivat valmismatkalain mukaisia matkoja ja toiset tekevät omatoimimatkoja ulkomaille. Lisäksi jos matkaaja on jo etukäteen maksanut retkiä tai matkoja ja ne ovat jääneet käyttämättä matkan peruuntumisen myötä, If, LähiTapiola ja Turva olivat ainoita vakuutusyhtiöitä, joiden matkustajavakuutuksesta kuluja korvattiin. Matkustajavakuutuksen ehdot olivat selkeitä jokaisen vakuutusyhtiön osalta ja OP oli vakuutusyhtiöistä ainoa, jonka vakuutusehdoissa oli määritelty vakuutus-kirjalla kulujen enimmäiskorvaus ja omavastuu.

Ehtokohdissa oli huomattavissa myös pieniä eroja, jotka voivat vaikuttaa vakuutetun iän tai elämäntilanteen perusteella vakuutetun vakuutusturvaan voimakkaasti. Jokaisen matkailijan tulee siis itse määritellä omat matkavakuutustarpeensa ja sen mukaan miettiä, mikä vakuutusyhtiö tarjoaa parhaan vakuutusturvan itselle. Ehdoiltaan parasta tapaturmavakuutusta ei voida määrittää, mutta tutkimuksen perusteella voi saada hyviä vinkkejä vakuutusten kilpailuttamiseen.

Opinnäytetyön tutkimustulosten perusteella jatkotutkimuksen aiheena voisi olla vertailu laajemmin vakuutusehtojen osalta. Tässä opinnäytetyössä on keskitytty tutkimaan vain henkilöturvaa, mutta matkavakuutus koostuu usein myös matkatavaravakuutuksesta. Matkatavaraturvaan sisältyy lisäksi myös matkavastuuvakuutus ja matkaoikeusturvavakuutus, johon vertailun voisi laajentaa. Matkavakuutuksiin on mahdollista saada mukaan myös tapaturmaisen haitan turva ja kuoleman turva. Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla laajemman turvan korvaavuus vakuutusyhtiöittäin ja kuinka paljon turvan laajentaminen tuo lisäkuluja vakuutuksenottajalle.

Tutkimuksen oleellinen osa ovat luotettavuustarkastelut. Luotettavuuden käsitteinä käytetään termejä reliabiliteetti ja validiteetti. Molemmat käsitteet viittaavat tutkimuksen luotettavuuteen. Tutkimuksen validiteetti eli pätevyys ilmaisee, kuinka hyvin tutkimuksen mittaustapa mittaa, sitä mitä on tarkoitus tutkia. Tutkimuksen reliabiliteetti ilmaisee, miten luotettavasti ja toistettavasti mittaustapa mittaa sitä, mitä on tarkoitus tutkia. (Metsämuuronen 2011, s. 60)

Tutkimuksen toteutus ja tulokset ovat päteviä ja luotettavia, koska tutkimuksessa on käytetty tietolähteenä vakuutusyhtiöiden viimeisimpiä voimassa olevia vakuutusehtoja ja vertaileva tutkimus perustuu Suomen suurimpien vakuutusyhtiöiden tarjoamaan julkiseen tietoon. Julkinen tieto on kaikkien saatavilla vakuutusyhtiöiden internet-sivuilla ja painettuna versiona toimipisteissä.

Tutkimuksessa käytetyt lähteet ovat relevantteja ja luotettavia, joten tutkimus on toistettavissa käyttämällä samoja tutkimusmenetelmiä. Tulokset tulisivat olemaan samanlaisia tutkimuksen toteuttajasta riippumatta. Tutkimusta toistettaessa on kuitenkin otettava huomioon aika, sillä vakuutusyhtiöt voivat päivittää vakuutusehtojaan. Vastaava tutkimus on kuitenkin toteutettavissa niin pitkään, ennen kuin joku vakuutusyhtiöstä päivittää tai muuttaa vakuutusehtojaan.



Opinnäytetyö on suunniteltu huolellisesti ja omassa työssä hankittu osaaminen ja jo ennestään oleva ymmärrys vakuutusehdoista auttoivat tutkimuksen kohdistamisessa oikeisiin asioihin. Tutkimus on toteutettu puolueettomasti ja tärkeimmät ehtokohdat on osattu valikoida vertailuun mukaan.

## LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

FINANSSIALAN KESKUSLIITTO. 2016-05-11. Vakuutusvuosi 2015, vakuutusyhtiöiden tulokatsaus. [Viitattu 2017-03-31.] Saatavissa: <http://www.finanssiala.fi/materiaalit/FK-julkaisu-Vakuutusvuosi-2015.pdf>

FENNIA 2017. Fenniaturva vakuutusehdot. [Viitattu 2017-05-01]. Saatavissa: <https://cs.fennia.fi/lomakepalvelu/tiedostot/PRDLE000000010205?contentType=application/pdf&name=Fenniaturva%20vakuutusehdot>

FENNIA 2017. Fennia – asiantunteva kumppani. [Viitattu 2017-03-31.] Saatavissa: [https://www.fennia.fi/fi/fennia-konserni/tietoa-fennia-konserni-](https://www.fennia.fi/fi/fennia-konserni/tietoa-fennia-konserni-?c=Page&childpagename=Fennia%2FPage%2FPageLayout2Normal&cid=1351237026408&pagename=FenniaWrapper)  
[ta/?c=Page&childpagename=Fennia%2FPage%2FPageLayout2Normal&cid=1351237026408&pagename=FenniaWrapper](https://www.fennia.fi/fi/fennia-konserni/tietoa-fennia-konserni-?c=Page&childpagename=Fennia%2FPage%2FPageLayout2Normal&cid=1351237026408&pagename=FenniaWrapper)

FENNIA 2017. Historia pähkinäkuoressa. [Viitattu 2017-03-31.] Saatavissa: <https://www.fennia.fi/fi/fennia-konserni/tietoa-fennia-konsernista/historia/>

HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko, SAJAVAARA, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. 10. Painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

IF VAHINKOVAKUUTUSYHTIÖ. Henkilövakuutusehdot. [Viitattu 2017-05-01]. Saatavissa: <https://www.if.fi/web/fi/sitecollectiondocuments/private/ehdot/henkilovakuutusehdot.pdf>

IF VAHINKOVAKUUTUSYHTIÖ 2017. Liiketoiminta-alueet. [Viitattu 2017-03-31]. Saatavissa: <https://www.if.fi/tietoa-ifista/tietoa-meista/liiketoiminta-alueet>

LEHTIPURO, Katriina, LUUKKONEN Irene, MÄNTYNIEMI Lea, RAULOS Ville, SANTAVIRTA, Pia 2010. Vakuutuslainsäädäntö. 4. uudistettu painos. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy.

METSÄMUURONEN, Jari 2011. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp.

LÄHITAPIOLA 2017. Kotitalouden vakuutussopimusehdot. [Viitattu 2017-05-01.] Saatavissa: <http://public.brandgate.fi/lahitapiola/lahitapiola/fi/tiedostot/118283/>

LÄHITAPIOLA 2017. Tietoa yhtiöryhmästä – Historia. [Viitattu 2017-03-31.] Saatavissa: <https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/lahitapiola-ryhma/yhtioryhmatietoa/historia>

LÄHITAPIOLA 2017. Tietoa yhtiöryhmästä – Ryhmän rakenne ja johto. [Viitattu 2017-03-31.] Saatavissa: <https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/lahitapiola-ryhma/yhtioryhmatietoa/ryhman-rakenne-ja-johto>

OP Ryhmä 2017. OP Ryhmä lyhyesti. [Viitattu 2017-03-31.] Saatavissa: <https://www.op.fi/op/op-ryhma/op-ryhma/henkilosto?id=80100&srcpl=6>

OP Ryhmä 2017. OP-Pohjola-ryhmän historia. [Viitattu 2017-03-31.] Saatavissa: <https://www.op.fi/op/op-ryhma/op-ryhma/historia/op-pohjola-ryhman-historia?cid=151654658&kampanja=true&srcpl=3>

OP Ryhmä 2017. Vahinkovakuutus. [Viitattu 2017-03-31]. Saatavissa: <https://www.op.fi/op/op-ryhma/op-ryhma/liiketoiminta-alueet/vahinkovakuutus?id=80111&srcpl=8>

OP RYHMÄ 2017. Supereuro Matkavakuutus – matkavakuutusehdot ja yleiset sopimusehdot. [Viitattu 2017-05-02]. Saatavissa: <https://www.pohjola.fi/loso/1334181.pdf>

SAMPO GROUP 2017. Tietoa meistä – liiketoiminnot. [Viitattu 2017-03-31.] Saatavissa: <http://www.sampo.com/fi/tietoa-meista/liiketoiminnot/>

SUOMEN VIRALLINEN TILASTO 2017. Suomalaisten matkailu. Helsinki: Tilastokeskus [Viitattu 2017-03-31]. Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/smat/2016/smat\\_2016\\_2017-03-29\\_fi.pdf](http://www.stat.fi/til/smat/2016/smat_2016_2017-03-29_fi.pdf)

PITKÄRANTA, Ari 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä - Työkirja ammattikorkeakouluun. e-Oppi Oy.

RANTALA, Jukka, KIVISAARI, Esko 2014. Vakuutusoppi. 12. uudistettu painos. Turenki: Kirjapaino Jaarli Oy.

TALOUSSUOMI 2014. Matkavakuutus – Mikä ja miksi? [Viitattu 2017-04-03.] Saatavissa: <http://www.taloussuomi.fi/vakuutus/matkavakuutus-mika-ja-miksi>

TURVA 2017. Henkilövakuutukset – vakuutusehdot. [Viitattu 2017-05-01.] Saatavissa: [https://www.turva.fi/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheadname1=Content-Disposition&blobheadvalue1=inline%3B+filename%3DHenkil%C3%B6vakuutukset\\_ehto\\_01012017.pdf%3Bfilename\\*%3DUTF-8%27%27Henkil%C3%B6vakuutukset\\_ehto\\_01012017.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1310827785347&ssbinary=true](https://www.turva.fi/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheadname1=Content-Disposition&blobheadvalue1=inline%3B+filename%3DHenkil%C3%B6vakuutukset_ehto_01012017.pdf%3Bfilename*%3DUTF-8%27%27Henkil%C3%B6vakuutukset_ehto_01012017.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1310827785347&ssbinary=true)

TURVA 2017. Turva lyhyesti - Historia. [Viitattu 2017-03-31]. Saatavissa: <https://www.turva.fi/turva-yrityksena/tietoa-meista/historia/esittely>

TURVA 2017. Turva lyhyesti – Toiminta-ajatus. [Viitattu 2017-03-31]. Saatavissa: <https://www.turva.fi/turva-yrityksena/tietoa-meista/toiminta-ajatus>